

## #CiudadanosAntesQueConsumidores

### **Más de 200 mil reportes ciudadanos fueron registrados durante la pandemia a través del Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (CEMI)**

- ✓ **Mediante uso de inteligencia artificial, esta herramienta brinda respuestas rápidas y oportunas a casos sensibles que afectan a la ciudadanía, a través de la activación de fiscalizaciones a empresas y proveedores.**

Como parte de la campaña informativa **#CiudadanosAntesQueConsumidores** y las actividades por el Día Mundial del Consumidor, el Indecopi presentó los resultados obtenidos por el Centro Especial de Monitoreo (CEMI), herramienta que, mediante el uso de inteligencia artificial, supervisa el comportamiento del mercado desde el inicio de la emergencia sanitaria, a fin de detectar afectaciones a los derechos de los ciudadanos en los sectores Salud, Educación, Financiero, Comercio, Transporte, Turismo e Inmobiliario.

“Hoy les presentaremos en sociedad el CEMI. Se trata de un tablero de control con inteligencia artificial en la que vamos midiendo el sentir de los ciudadanos cuando consumen algún producto. Cuando detectamos alguna alteración o anomalía en nuestros indicadores, intervenimos, y hemos logrado desincentivar malas prácticas”, destacó la presidenta del Consejo Directivo del Indecopi, Hania Pérez de Cuéllar.

En el marco de la campaña **#CiudadanosAntesQueConsumidores**, la titular del Indecopi destacó que “creemos firmemente que los derechos y deberes que tenemos como ciudadanos se anteponen a cualquier rol que tengamos en la sociedad”.

La utilización del CEMI agiliza la recopilación, procesamiento y evaluación de la información recibida a través de los diferentes canales de atención del Indecopi y las redes sociales, y permite identificar el sector económico en donde se reportan los problemas, la lista de proveedores o empresas que estarían infringiendo las normas, así como las conductas.

#### **Beneficios**

De esta manera, el CEMI permite al Indecopi brindar respuestas rápidas y oportunas a los casos sensibles y de mayor gravedad que afectan a los consumidores, a través de la activación de fiscalizaciones a proveedores o empresas infractoras, para así evitar la vulneración de los derechos de la ciudadanía, especialmente en esta época de pandemia por la COVID-19.

A través de la sistematización de la información que recopila y recibe, también es posible alertar de manera anticipada sobre la proximidad de un riesgo para la ciudadanía, a fin de tomar las previsiones del caso. Asimismo, se logra empoderar a los ciudadanos en su rol como consumidores, pues informa sobre los proveedores más reportados por sus malas conductas, ayudándolos a tomar mejores decisiones de consumo.

#### **Resultados durante la pandemia**

Desde el primer día del estado de emergencia sanitaria (16 de marzo de 2020), el Indecopi activó un Plan de Fiscalización de Emergencia y puso en marcha las actividades del CEMI, que ha registrado hasta la fecha más de 200 mil reportes y consultas de los ciudadanos.

Sector económico	Número de reportes	Conducta más reportada
Comercio e Industria	112,346	No entrega de producto o pedido

Financiero y Seguros	59,288	Cobros indebidos
Enseñanza (Educación)	16,281	Problemas con la reducción de pensiones
Transporte aéreo	5,619	No reembolso de dinero
Turismo	2,200	No reembolso de dinero
Transporte terrestre	2,127	Problemas con encomiendas
Inmobiliario	991	No reembolso de dinero

\*Otros temas: 10,370

\*Reportes entre el 16 de marzo de 2020 y el 04 de marzo de 2021.

Es importante señalar que, del total de estos reportes, **2512** tienen vinculación con actividades relacionadas a la salud de las personas.

La herramienta, a través de su Tablero de Monitoreo, también permite conocer la lista de los 10 proveedores con mayor número de reportes y consultas, así como el top de las 5 conductas más frecuentes en el sistema y un resumen por sector, según canal de atención y mes.

### Plan Anual de Supervisiones 2020

Durante el 2020, el Indecopi incrementó el monitoreo de los diversos sectores de la economía, a propósito de la coyuntura generada por la pandemia, la que impactó especialmente en los sectores de la Educación y Comercio, pues las clases en colegios y universidades pasaron a ser virtuales y las ventas por Internet crecieron exponencialmente, generándose mayores conflictos de consumo, reclamos y reportes ciudadanos.

Así, a través de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) y sus Oficinas Regionales (ORI), realizó 8080 fiscalizaciones, a los sectores Enseñanza y Comercio e Industria, 4112 y 2971 fiscalizaciones a nivel nacional, respectivamente.

Del total de las fiscalizaciones, el 90 % (7245) forman parte del Plan de Fiscalización de Emergencia, activado desde el 16 de marzo de 2020 gracias a la información recogida por el CEMI. Los sectores con mayor número de intervenciones son Enseñanza (3632) y Comercio (2895). Siguen los sectores Transporte (286); Financiero (219); Turismo (90); Inmobiliario (69) y otros, con 54 fiscalizaciones.

### Lo que se viene para el 2021

Para este año, el Indecopi ha definido el Plan Anual de Supervisiones 2021 (PAS 2021), a nivel nacional, con el objetivo de eliminar o reducir las conductas infractoras entre los agentes económicos. Por ejemplo, en materia de protección al consumidor, se dará prioridad a la fiscalización de los sectores y actividades como Comercio e Industria, Financiero y de Seguros, Transporte, Enseñanza, actividades inmobiliarias y de construcción y actividades de alojamiento, restaurantes y agencias de viajes, de entretenimiento.

Además, se ha desarrollado la Agenda de Supervisión Bicentenario, que se encuentra circunscrita al PAS 2021, y que se constituye como una hoja de ruta sobre las actividades de supervisión que realizará el Indecopi, las cuales han sido diseñadas a partir de un diagnóstico y consenso con diferentes actores internos y externos. Esta agenda busca, entre otros aspectos, que las supervisiones realizadas por el Indecopi brinden un impulso a la reactivación económica y ayuden a la formalización de los proveedores y empresas.

**Lima, 04 de marzo de 2021**